

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Oleh sebab itu bank juga dapat dikatakan sebagai Agen Pembangunan (Agent of Development) dalam pembangunan nasional yaitu meningkatkan kemampuan mobilitas dana, serta menciptakan iklim yang lebih baik bagi dunia usaha.

Sektor perbankan yang merupakan salah satu faktor yang menunjang perekonomian Indonesia, dirasakan telah memberikan peranan yang cukup besar di dalam menghimpun dana masyarakat tersebut dalam bentuk kredit yang berguna menunjang pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan nasional, sehingga peranan perbankan didalam aktivitasnya menghimpun dana masyarakat perlu ditingkatkan secara terus menerus. Setiap tahunnya kebutuhan masyarakat terhadap bank semakin meningkat, dikarenakan meningkatnya pengetahuan masyarakat akan manfaat menabung dengan jasa perbankan, seperti perlunya menabung untuk masa yang akan datang.

Perbankan dengan prinsip syariah lahir dengan dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat khususnya sebagian umat Islam Indonesia terhadap bank tanpa bunga, kelahiran bank syariah di Indonesia yang menggunakan sistem bank tanpa bunga telah membawa pengaruh yang signifikan terhadap sistem perbankan Indonesia. Konsep bunga pada bank konvensional oleh sebagian umat Islam

Indonesia dianggap sebagai riba terlebih lagi dengan adanya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang haramnya bunga bank.

Perbankan Syariah di Indonesia hadir sejak awal tahun 90-an. Sejumlah peraturan dan UU disiapkan untuk mendukung operasional perbankan syariah selama ini. Dan keberadaannya semakin kuat setelah lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Inilah yang menjadi landasan hukum operasional perbankan syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut juga menjadi arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, pasal 21 huruf e yang berbunyi: “Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Syariah lainnya yang sesuai dengan Prinsip Syariah berdasarkan persetujuan Bank Indonesia.”

PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru merupakan bank syariah yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkan kembali kepada masyarakat tanpa adanya sistem bunga. Dalam kegiatan penyaluran dana, bank syariah melakukan investasi dan pembiayaan. Disebut investasi karena prinsip yang digunakan adalah prinsip penanaman dana atau penyertaan tersebut, sesuai nisbah bagi hasil yang telah diperjanjikan sebelumnya. Disebut pembiayaan karena bank syariah menyediakan dana, guna memenuhi kebutuhan nasabah yang memerlukan dana dan layak memperolehnya. Keduanya dimasukkan dalam istilah “Pembiayaan”

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap bank terutama bank dengan prinsip syariah, maka perbankan juga harus meningkatkan pelayanan mereka kepada masyarakat, agar mampu melindungi secara baik dana yang dititipkan masyarakat kepadanya serta mampu menyalurkan dana masyarakat tersebut bagi terciptanya sasaran pembangunan dan melayani dengan baik seluruh nasabah yang datang untuk bertransaksi ke bank tersebut. Hal ini ditandai dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memudahkan dalam bentuk simpanan maupun pinjaman, serta kemudahan dalam sirkulasi uang dari satu tempat ke tempat lain yang dilayani oleh bank dan pelayanan yang baik dan ramah dari setiap karyawan bank tersebut.

Bank BNI Syariah cabang Pekanbaru adalah salah satu badan usaha perbankan yang pada awalnya merupakan unit usaha syariah yang ada pada Bank BNI konvensional. Berkembangnya unit usaha syariah yang ada pada bank BNI memicu keinginan dari Unit Usaha Syariah memisahkan diri dari bank BNI konvensional. Sehingga pada 19 Juni 2010 unit usaha syariah BNI resmi berdiri sendiri dan menjadi Bank Umum Syariah. Untuk memenangkan persaingan, Bank BNI Syariah selalu berupaya memahami keinginan dan kebutuhan nasabahnya sehingga dapat menciptakan kepuasan pada nasabah yang akan berdampak pada peningkatan jumlah nasabah.

Ekonomi syariah telah uncul berabad-abad yang lalu, namun baru abad ke-20 inilah ekonomi syariah mulai berkembang pesat dan menghadirkan sistem perbankan syariah. Perbankan ekonomi syariah yang pesat pada abad ke-20 ditandai dengan munculnya berbagai lembaga keuangan islam di negara-negara

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dengan mayoritas penduduk beragama islam di seluruh dunia. Sampai saat ini, ekonomi syariah telah menunjukkan pertumbuhanyang signifikan dengan kecepatan 10-15 % per tahun dengan estimasi aset pada tahun 2005 mencapai 0,5 % dari total aset estimasi dunia.

Bank BNI Syariah Pekanbaru adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam. Bank BNI Syariah adalah bank tanpa bunga yaitu lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits. Dengan kata lain, Bank BNI Syariah pekanbaru adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya di sesuaikan dengan prinsip syariat islam.

Bank BNI Syariah Pekanbaru selalu memprioritaskan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar nantinya dapat menjadi Bank yang dapat diandalkan serta dapat memberikan kenyamanan dan tentunya akan mendapat efek positif di mata masyarakat. Terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Parasuraman (2008 : 148)** yaitu : bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

**Tabel 1.1 : Tabungan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru dari Tahun 2011 Sampai dengan Tahun 2015 (Dalam Rupiah).**

No	Nama	Jumlah				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Tabungan	102.330.000	107.640.000	111.039.000	119.012.000	122.558.000
2	Giro	48.006.000	51.921.000	54.144.000	57.397.000	59.722.000
3	Deposito	34.898.000	38.669.000	40.580.000	43.556.000	45.577.000

*Sumber : PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru*

Dilihat dari table 1.1 menggambarkan bahwa jumlah tabungan pada PT. Bank BNI Syariah cabang pekanbaru relatif tinggi dikarenakan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Kualitas pelayanan mempengaruhi minat konsumen untuk menabung di PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru. Dapat pula kita lihat bahwa jumlah tabungan pada tahun 2015 berjumlah sebesar Rp. 122.558 M lain pula halnya dengan giro di tahun 2015 sebesar Rp. 59.722 M, sedangkan untuk deposito pada tahun 2015 jumlah debitnya terhitung sebesar Rp. 45.577 M.

Sektor perbankan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara dan daerah, disisi lain industri perbankan dewasa ini mengalami tingkat persaingan yang tajam, salah satu usaha untuk memenangkan persaingan adalah menciptakan loyalitas nasabah. Begitu pula dengan Bank BNI Syariah Pekanbaru yang telah menumbuhkan sikap setia kepada para nasabahnya agar tetap loyal kepada Bank BNI Syariah, hal ini dapat dilihat pula dengan meningkatnya jumlah nasabah dan jumlah tabungan nasabah yang meningkat setiap tahunnya. Dalam hal ini dibuktikan dengan data jumlah nasabah Bank BNI Syariah dari tahun 2011-2015



**Tabel 1.2 : Nasabah PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru dari Tahun 2011 Sampai dengan Tahun 2015.**

No	Tahun	Jumlah Nasabah (orang)	Keterangan
1	2011	783,886	Total jumlah NOA (Nasabah) Giro, Deposito, dan Tabungan dari Bussines Inteligent sistem PT. Bank BNI Syariah
2	2012	1,031,087	
3	2013	1,327,753	
4	2014	1,819,479	
5	2015	2,204,084	

Sumber : PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru

Sejalan dengan jumlah tabungan yang terus meningkat, jumlah loyalitas nasabah untuk menabung juga relatif terus meningkat dari tahun 2011-2015. Dapat dilihat pada tahun 2011 jumlah nasabah yaitu 783,886 orang, pada tahun 2012 berjumlah 1,031,087 orang, pada taun 2013 berjumlah 1,327,753 orang, dan pada tahun 2014 jumlah nasabah yaitu 1,327,753 orang sedangkan pada tahun 2015 berjumlah 1,819,479 orang. Hal ini membuktikan baiknya kualitas pelayanan sehingga meningkatkan loyalitas nasabah untuk menabung pada BANK BNI Syariah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas kualitas pelayanan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah, untuk itu penulis tertarik mengambil judul : **“KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK BNI SYARIAH PEKANBARU”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan masalah yang diangkat yaitu: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Yang Digunakan Pada PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru Untuk Meningkatkan Loyalitas Para Nasabah”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan antara lain : Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

a) Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan disiplin ilmu yang diperoleh penulis di bangku kuliah.

b) Untuk Perusahaan

Sebagai bahan referensi agar dapat memberikan bahan informasi serta evaluasi pengembangan bisnis perbankan yang berhubungan dengan Pelayanan, dan kepuasan pelanggan, serta dapat lebih memahami pentingnya pelayanan dalam bentuk kepuasan nasabah dalam kerja praktek di dunia perbankan.

c) Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi untuk melanjutkan penulisan seterusnya dan juga sebagai bahan masukan bagi rekan-rekan mahasiswa mengenai kepuasan pelanggan serta bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 1.5 Metoda Penelitian

### a. Lokasi dan waktu penulisan

Penulisan ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru terletak di Jl. Jend.Sudirman Pekanbaru no 484 pada bulan Januari 2017 sampai selesai.

### b. Jenis dan sumber data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Data Primer

Yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan seseorang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya secara langsung dari tempat penelitian.

#### 2) Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari sumber yang telah ada berupa studi pustaka. Data itu biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan peneliti yang terdahulu.

## 1.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada dua teknik yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data-data yang diperlukan antara lain :

### a. Observasi

Adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung di PT. Bank BNI Syari'ah Pekanbaru yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**b. Wawancara/Interview**

Adalah tanya jawab secara langsung kepada narasumber di PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Pekanbaru yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

**1.7 Analisis Data**

Dalam mengadakan analisa data yang diperoleh dari penelitian penulis menggunakan analisa deskriptif yaitu menganalisa data yang akan dikumpul, kemudian dirangkai dengan bermacam-macam teori pendukung.

**1.8 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan, maka penulis membagi dalam empat bab dimana setiap bab terdiri dari beberapa sub bab merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, yaitu sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penulisan, lokasi dan waktu penulisan, jenis dan sumber data, dan sistematika penulisan.

**BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menggambarkan sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi dan misi serta struktur organisasi pada PT Bank BNI Syari'ah Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Meliputi tentang Pengertian Bank, Pengertian Pelayanan, Strategi Pelayanan, Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Serta Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Pekanbaru

**BAB IV : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir yang mana berisikan kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil penelitian